

RAPPORT ANNUEL  
**COMMISSION DES USAGERS**

---

2024  
2024

SEPTEMBRE 2025





# INTRODUCTION

---

Instance dédiée au droit, à l'information et à l'accompagnement des usagers, la commission des usagers (CDU) :

- Veille au respect des droits des usagers ;
- Contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge en veillant à l'expression de leurs griefs ;
- Participe à l'élaboration de la politique qualité et sécurité menée par l'établissement ;
- Propose un projet des usagers exprimant les attentes et recommandations des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité et de la sécurité de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

## La CDU est composée :

- De représentants des usagers, membres d'associations agréées par le Ministère de la Santé désignés par le directeur général de l'Agence régionale de santé, pour un mandat de trois ans ;
- De professionnels du CHU, désignés par les instances représentatives de l'établissement (CME, CSE, CSIRMT) ;
- Des médiateurs médicaux et non médicaux de l'établissement ;
- D'un représentant du conseil de surveillance du CHU ;
- Du directeur de la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers (DQRU) ;
- Du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins.

## LA COMPOSITION NOMINATIVE DE LA COMMISSION DES USAGERS EST LA SUIVANTE :

Présidente : **madame Nguyen**

Vice-présidente : **madame Massot**, représentante des usagers

Médiateurs médicaux : **docteur Deramoudt, docteur Le Normand**

Suppléant : **professeur Chalès**

Médiatrice non médicale : **madame Buneaux**

Représentantes des usagers : **madame Massot, monsieur Meyer**

Suppléants : **madame Bertrand, monsieur Javaudin,**

Représentant de la CME : **docteur Morel**

Suppléant : **docteur Le Guen**

Représentant de la CSIRMT : **monsieur Tavares**

Suppléante : **madame Beurier**

Représentant du CSE : **monsieur Henry**

Suppléante : **madame Reuze**

Représentant du conseil de surveillance : **monsieur Javaudin**

Coordonnateur médical, qualité gestion des risques : **docteur Veillard**

Pour permettre une instruction rapide des plaintes et réclamations, une formation restreinte de la commission des usagers, dénommée "bureau des relations avec les usagers", au sein duquel siègent les médiateurs médicaux et non médicaux et les représentants des usagers, se réunit tous les mois.

Depuis 2017, le CHU de Rennes est également doté d'un comité mixte usagers - professionnels de santé (CMUPS) qui rassemble une quarantaine de personnes (personnels soignants, médico-techniques et médicaux, représentants de la commission des usagers et de plus de 80 associations sous convention avec le CHU de Rennes). Cette instance permet de mettre en place des actions concrètes visant à améliorer le parcours des patients, l'information sur leurs droits en s'appuyant sur un réel partenariat entre usagers et professionnels.

Depuis 2023, le CHU s'est engagé dans la structuration d'un dispositif institutionnel visant à promouvoir et à favoriser l'engagement des usagers et le partenariat patient.

## **FOCUS : LA CONTRIBUTION DE LA CDU AU PROJET #NOUVEAU CHU RENNES**

Dans le cadre de ses missions d'amélioration de la qualité de l'accueil des patients et de leurs proches, et de la qualité des prises en charge, la CDU s'est engagée dans plusieurs travaux structurants en préparation de l'ouverture du nouveau centre chirurgical et interventionnel (CCI).

Aussi, la CDU, en lien avec des patients partenaires, a été mobilisée pour penser l'aménagement des espaces d'accueil et d'attente. En lien avec des personnes concernées, la CDU s'est attachée à veiller à ce que ces espaces répondent aux besoins des patients et soient adaptés à toutes les populations. Comment adapter les couleurs pour assurer un accueil satisfaisant aux personnes vivant avec un trouble de l'autisme ? Comment agencer et définir ces espaces pour assurer la mobilité des personnes vivant avec un handicap visuel ? Ce sont autant de paramètres à ajuster, pour un accueil inclusif de tous les usagers, qui ont fait l'objet de propositions de la CDU.

Les représentants des usagers ont également souhaité accompagner la démarche de transition écologique que le CHU de Rennes a initié. La CDU s'est donc pleinement investie dans les groupes de travail sur les mobilités durables, les achats responsables ou encore l'optimisation des usages du linge.

Enfin, la CDU a souhaité profiter de l'ouverture du CCI et de l'harmonisation des modalités d'affichage pour les patients, à laquelle elle a été partie prenante, pour créer une nouvelle affiche d'information sur les représentants des usagers pour favoriser leur contact et leur recours.

## **FOCUS : PLUSIEURS ACTIONS D'INFORMATION DES PATIENTS SUR LEURS DROITS**

La CDU a mené en 2024 plusieurs actions marquantes de sensibilisation et d'information sur les droits des patients. En s'impliquant activement dans la semaine thématique sur le handicap ou en organisant la mise en place d'une journée européenne des droits des patients, la CDU a entendu promouvoir son rôle et la place déterminante des RU dans l'hôpital.

Enfin, la CDU a souhaité mettre en place, en 2024, un partage d'information régulier concernant la participation des RU aux différentes commissions du CHU. Ce moment d'échange favorise la transversalité des réflexions de la CDU et assure une cohérence de ses recommandations avec le programme qualité et gestion des risques ainsi qu'avec le projet d'établissement.

# ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

## DE LA COMMISSION DES USAGERS

### ORGANISATION

La direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers est en appui à la commission des usagers pour organiser les médiations et ses réunions annuelles. Elle assure également le secrétariat de la commission.

### FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers dispose d'un règlement intérieur détaillant, en application des textes en vigueur, ses attributions, son organisation et son fonctionnement.

Tous les membres de la commission des usagers disposent d'une documentation complète comprenant la réglementation en vigueur, le règlement intérieur, les procédures de gestion des plaintes et réclamations et des demandes de médiation, les comptes-rendus de la commission des usagers, ses propositions d'actions et leur suivi.

Les membres bénévoles de la commission des usagers ont évalué leur temps de présence, participation et préparation aux réunions plénières, de bureaux et médiations de la commission à **200 heures en 2024 (200 heures en 2023 - 220 heures en 2022 - 161 heures en 2021)**. Les représentants des usagers ont également participé en 2024 à différents travaux, notamment sur :

- L'affichage au sein des services ;
- Le "choisir avec soins" avec les services de gériatrie de l'établissement ;
- Le projet "Hôpital promoteur de santé" ;
- Le covoiturage au CHU ;
- La journée Européenne des droits des patients ;
- Le partenariat patient.

### INFORMATION DES USAGERS ET DES PERSONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA COMMISSION DES USAGERS

#### Information auprès des patients et de leurs familles

Le livret d'accueil est remis aux patients et est disponible sur le site Internet du CHU. Il fait référence à la commission des usagers en

rappelant sa composition, ses missions, les conditions de saisine et de gestion des demandes de médiation.

L'affichette présentée ci-dessous est mise à disposition des patients dans chaque service, sur les espaces Intranet, Internet, sur les télévisions dans les halls des établissements.



La commission des usagers a travaillé en 2024 à une nouvelle affiche favorisant la connaissance des représentants des usagers et leur contact direct.

### Information des professionnels de santé

Une fiche thématique "Droits et partenariat patient" a été élaborée afin de détailler les instances de pilotage, les points forts et axes d'amélioration sur cette thématique, ainsi que les critères du manuel de certification HAS correspondant aux droits des usagers et au partenariat patient.

Un guide "Droits et information patients" a par ailleurs été élaboré et mis à disposition des professionnels du CHU. Ce guide a fait l'objet d'une actualisation et d'une mise en ligne sur l'Intranet en 2023.

Enfin, plusieurs procédures et "mémo pros" sur les droits des patients, à destination des professionnels de santé, ont été rédigés en lien avec les équipes.

Par ailleurs, les professionnels sont régulièrement sensibilisés au respect des droits des usagers et au partenariat patient (organisation de semaines thématiques, d'événements, communication interne, présentations aux instances...). Une attention particulière est portée sur la sensibilisation des futurs et des nouveaux professionnels de l'établissement, via des interventions dans les instituts de formation du CHU, ainsi que lors des journées d'accueil des nouveaux arrivants et des journées d'accueil des nouveaux internes.

## COORDINATION AVEC LES AUTRES INSTANCES DU CHU

Des membres de la commission des usagers siègent également à divers titres et dans diverses instances et commissions telles que le conseil de surveillance, le CLIN, le CLUD, la commission d'activité libérale, le CLAN, le comité des usagers du groupement hospitalier de territoire Haute Bretagne.

Outre ces instances dans lesquelles la participation d'un représentant des usagers est prévue par les textes, le CHU a souhaité impliquer les représentants des usagers dans le comité de pilotage qualité, parcours et pertinence, dans la commission de coordination qualité gestion des risques (sous-commission de la CME), dans la commission parcours, ou encore dans la COMES (commission communication et éducation en santé). Afin de s'assurer du partage d'information entre les deux instances, la participation d'un représentant des usagers est prévue au sein du conseil de vie sociale (périmètre médico-social).

En octobre 2021, la directrice générale et le président de la CME ont souhaité franchir une nouvelle étape dans l'implication des représentants des usagers dans la gouvernance de l'établissement. S'appuyant sur la possibilité ouverte par la Loi du 26 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification (dite Loi «Rist»), il a été acté d'associer avec voix consultative au directoire un représentant des usagers, à savoir la vice-présidente de la CDU.

Depuis 2023, la représentation des représentants des usagers est étendue :

- à la commission de soins infirmiers, rééducation et médico-techniques ;
- au comité d'éthique ;
- au groupement de coopération sanitaire "Institut santé hospitalité" associant le CHU de Rennes et l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.

# ACTIVITÉ DE LA COMMISSION DES USAGERS

## LES RÉUNIONS DE LA COMMISSION DES USAGERS FORMATION PLÉNIÈRE

En 2024, la commission des usagers s'est réunie six fois.

Les médiateurs et les représentants des usagers suppléants participent également aux réunions de la commission des usagers.

Conformément aux missions de la commission, ont été abordés au cours de ces six réunions :

- Des éléments de politique générale en termes de qualité, parcours du patient, gestion des risques ;
- Des éléments de politique à l'égard des usagers : la gestion des plaintes, des médiations, les événements indésirables graves associés aux soins, la situation sanitaire.

## LE TABLEAU CI-DESSOUS REPREND LES PRINCIPAUX THÈMES ABORDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2024.

Thèmes abordés	Dates des commissions
<b>Prise en charge et droits des patients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Journée annuelle des médecins médiateurs</li><li>• Mise en place du guichet unique d'accompagnement au partenariat patient</li><li>• Projet immobilier du CHU de Rennes :<ul style="list-style-type: none"><li>• Schéma directeur et d'orientation et de signalétique</li><li>• Point d'avancement du projet "femme-mère-enfant"</li><li>• Point d'avancement centre chirurgical interventionnel – Ateliers utilisateurs pour le mobilier</li></ul></li><li>• Rapport d'activité de la commission des usagers 2023</li><li>• Journée européenne des droits en santé</li><li>• Dispositif de partenariat entre les patients, les aidants et les professionnels de santé (PEPITES)</li><li>• Semaine sécurité des patients</li><li>• Journée régionale des personnes engagées</li><li>• Label droit des usagers</li></ul>	19 février 2024 (bureau) 19 février 2024 (bureau)  25 mars 2024 27 mai 2024 9 décembre 2024/10 juin 2024 (bureau)  25 mars 2024 – 4 novembre 2024 10 juin 2024 (bureau) 16 septembre 2024  16 septembre – 9 décembre 2024 16 septembre 2024 9 décembre 2024
<b>Qualité et gestion des risques :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bilans 2023 :</li><li>• Plaintes et réclamations</li><li>• Bilan de la visite assurantienne des risques 2023</li><li>• Indicateurs de qualité et sécurité des soins</li><li>• Bilan de la lutte contre les infections nosocomiales</li><li>• Bilan de l'activité libérale</li><li>• Événements indésirable graves</li></ul>	25 mars 2024 25 mars 2024 27 mai 2024 4 novembre 2024 4 novembre 2024 9 décembre 2024

Thèmes abordés	Dates des commissions
<p><b>Information et communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marché des concessions télévision – téléphonie et Wifi</li> <li>• Projet BREF (accompagnement des proches des patients souffrant de troubles psychiatriques)</li> <li>• Projet d'établissement 2024-2028</li> <li>• Projet Médico-Soignant Partagé</li> <li>• Situation du service de neurochirurgie</li> <li>• Projet de contrat « concession cafétérias et boutiques 2024)</li> <li>• Démarche S3A – Sensibilisation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap</li> <li>• Projet de réduction de la fréquence des changements des draps au CHU de Rennes</li> <li>• Rapport annuel de l'activité des aumôneries du CHU de Rennes</li> <li>• Protocole d'organisation IPA en transplantation rénale</li> </ul>	<p>15 janvier 2024 (bureau) 15 janvier 2024 (bureau)</p> <p>24 janvier – 16 septembre 2024 24 janvier 2024 24 Janvier 2024</p> <p>18 mars 2024 (bureau) 25 mars 2024</p> <p>15 avril 2024 (bureau)</p> <p>27 mai 2024 16 septembre 2024</p>

## LES RÉUNIONS DU BUREAU DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

En 2024, le bureau des relations avec les usagers s'est réuni à sept reprises. Les médiations réalisées y ont fait l'objet d'une présentation, puis de discussions avec les membres présents.

### Les dossiers examinés

Six dossiers ont été instruits en 2024 (contre 9 en 2023 - 9 en 2022 - 15 en 2021 - 12 en 2020).

Sur les six dossiers, cinq ont donné lieu à une seconde médiation en présence de représentants des usagers, à la demande de quatre plaignants. S'agissant du dossier restant, le demandeur a engagé un recours contentieux devant le Tribunal Administratif de Rennes.

Sur l'ensemble des six médiations réalisées, un dossier a fait l'objet d'un recours en indemnisation. Une personne a accepté une démarche de partenariat patient.

Les motifs de demandes de médiation sont :

- l'insatisfaction sur la prise en charge médicale ;
- le manque de communication, d'écoute, d'information.

Parallèlement, la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers a organisé 23 entretiens (contre 17 en 2023) avec des patients/usagers/familles, en présence du praticien et/ou du cadre concernés par la réclamation. Cette modalité d'échange avec les patients ou familles est notamment privilégiée lorsque des problématiques de communication sont soulevées ; dans la très grande majorité des cas, ces rencontres permettent d'apaiser la situation et prévenir un éventuel contentieux.

## Les délais de traitement des demandes de médiation

Identification du patient	Dépôt du dossier	Date de médiation	Délai de traitement (jours ouvrés)	Observations
1	05/02/2024	26/03/2024	37 Jours	Vu en bureau le 15/04/2024 – Dossier clos
2	25/03/2024	-	-	Recours contentieux devant le Tribunal Administratif de Rennes
3	15/04/2024	11/06/2024	42 Jours	Vu en bureau le 09/09/2024 – Dossier clos
4	03/09/2024	04/10/2024	24 jours	Vu en bureau le 16/12/2024 – Demande d'indemnisation amiable
5	08/11/2024	08/01/2025	44 jours	Vu en bureau le 13/01/2025 - Dossier clos
6	23/12/2024	21/01/2025	22 jours	Vu en bureau le 24/02/2025 - Dossier clos

La moyenne de traitement d'un dossier entre la réception et la mise en place de l'entretien de médiation est de 34 jours. **Ces durées peuvent s'expliquer par les délais d'instruction des demandes (exemple : délai de récupération des autorisations signées par le demandeur pour permettre la consultation des dossiers médicaux par le médiateur médical), les disponibilités du demandeur.** Cependant, chaque demande de médiation fait l'objet d'un accusé réception sous huit jours, ce qui permet d'ouvrir un dossier, engager une demande de rendez-vous avec le médiateur et solliciter les autorisations de consultation du dossier médical. Par ailleurs, des échanges téléphoniques entre le demandeur et la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers en amont du rendez-vous permettent d'apporter les informations concernant la démarche en cours.

Tous les dossiers de médiation sont présentés dans le mois qui suit la médiation en bureau des relations avec les usagers.

## LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS TRAITÉES AU CHU DE RENNES EN 2024

Pour l'ensemble des requêtes formulées à l'encontre de son activité de soins et de prévention, le CHU est assuré par le groupe Releyns (anciennement SHAM). La cotisation annuelle s'élève en 2024 à 2 527 728 €.

En 2024, la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers a réceptionné et traité 473 plaintes et réclamations de tous types (incluant les six demandes de médiation précitées), représentant 0,05 % du nombre total de patients et consultants pris en charge au CHU.

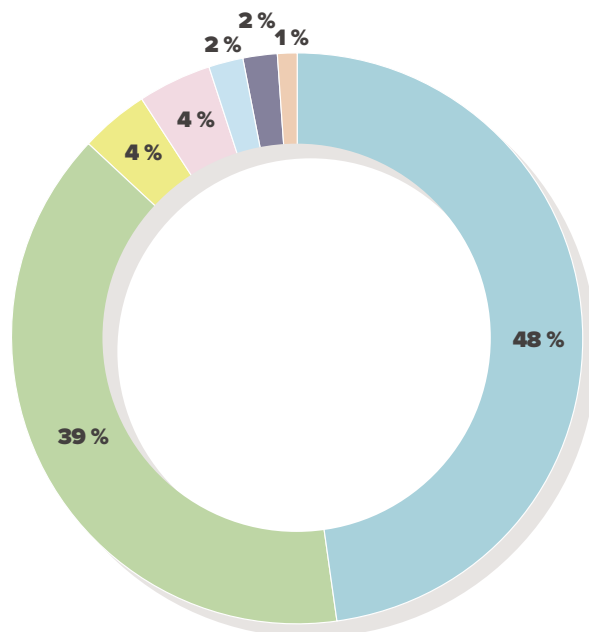
Les plaintes et réclamations portent sur des dommages corporels et matériels. Les patients ou leurs ayants-droits saisissent, directement ou par l'intermédiaire de leur avocat ou assureur, le CHU, les instances juridictionnelles ou la commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux (CCI).

Les dossiers se répartissent de la façon suivante pour l'année 2024 :

Type de procédure	Dossiers en cours	Dossiers clos dans l'année	Total dossiers	Responsabilité CHU	Coût
Contentieux (Tribunal administratif - Tribunal de grande instance...)	24	0	24	0	0 €
Commission de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux	9	2	11	0	0 €
Médiation	0	6	6	0	0 €
Incidents matériels	36	79	115	39	16 602 €
Pré-contentieux corporels	23	20	43	2	6 353 €
Réclamations diverses	34	240	274	0	0 €
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>347</b>	<b>473</b>	<b>41</b>	<b>22 955 €</b>

## ORIGINE DU REQUÉRANT

La direction générale et la direction de la qualité, gestion des risques et relations avec les usagers ont également réceptionné 30 courriers de remerciements destinés aux professionnels. Ils ont fait l'objet d'une transmission via les chefs de service, et viennent en complément des courriers de remerciements directement transmis par les patients/familles aux services.



Au 31 décembre 2024, 101 demandes sur les 193 dossiers cités précédemment sont clôturées. La responsabilité de l'établissement a été retenue dans 41 situations pour un montant total de 22 95 €. Il s'agit essentiellement de réclamations d'ordre matériel, ce qui explique le délai relativement court de traitement ainsi que les montants concernés.

# RECOMMANDATIONS

## DE LA COMMISSION DES USAGERS

---

### SUIVI DES RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LA COMMISSION DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2024

#### Poursuivre l'engagement du CHU dans le respect et la promotion des droits des patients

- **Améliorer la qualité de l'information délivrée au patient :**
  - Le CHU a participé en septembre 2024 à la semaine nationale du dossier médical partagé (DMP) et de l'espace santé.
  - Une semaine thématique sur le handicap et les postures professionnelles a été organisée en décembre 2024.
  - Une formation S3A (sensibilisation à l'accueil et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap) a été mise en place auprès du service d'accueil et gestion administrative des patients.
  - Une première session de formation "Facile à lire et à comprendre" (FALC) a été organisée
- **Veiller au respect du libre choix du patient dans le cadre d'une décision médicale partagée :**
  - Une formation "information, consentement, secret professionnel et décision du patient" a été dispensée les 6 février et 24 septembre 2024.
  - Des formations ont été réalisées auprès des services du CHU de Rennes.
- **Mener une démarche proactive de sensibilisation et d'incitation à la rédaction des directives anticipées par les patients :**
  - Un cours a été réalisé auprès des étudiants infirmiers préparant le diplôme d'État infirmier en pratiques avancées.
- **Promouvoir le rôle de la personne de confiance auprès des professionnels :**
  - Des interventions ont été réalisées auprès des étudiants des instituts de formations du CHU de Rennes.

#### Poursuivre les efforts de fluidification des parcours de soins, avec une attention particulière sur l'organisation de la sortie des patients

- **Améliorer la qualité, l'exhaustivité et le délai de rédaction de la lettre de liaison à la sortie (LLS) :**
  - Un premier audit sur les délais de remise au patient de la LLS a été réalisé dans le cadre du comité dossier patient et des temps d'information dans les services ont été organisés.

#### Renforcer la place et l'accompagnement des aidants :

- **Définir une procédure d'accueil et d'accompagnement de l'aidant au CHU / une charte de l'aidant :**
  - Les travaux d'élaboration d'une charte ont été initiés et vont se poursuivre dans le cadre d'un groupe de travail pluridisciplinaire

## Améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

### ● **Promouvoir et mettre en œuvre les actions du plan handicap**

- La mise en œuvre du plan handicap s'est poursuivie en 2024 avec notamment la présentation du dispositif Handicare, la participation aux assises du handicap en septembre 2024 et l'organisation d'une semaine thématique sur le handicap et les postures professionnelles.

### ● **Participer au comité départemental de suivi de la charte Romain Jacob et en décliner les orientations au sein de l'établissement :**

- Le CHU de Rennes a contribué aux travaux du comité de préfiguration et a participé au premier comité départemental le 10 janvier 2025 en tant que membre.

## Poursuivre et accentuer la dynamique de promotion et de développement de l'engagement des usagers et du partenariat patient

### ● **Poursuivre la structuration institutionnelle de l'engagement et du partenariat patient, et déployer le dispositif PEPITES (Partenariat entre les patients, les aidants et les professionnels de santé) :**

- Une journée régionale intitulée "Usagers et professionnels : un partenariat gagnant pour continuer à améliorer la prise en soins des patients" a été organisée en janvier 2024.
- La permanence du dispositif PEPITES s'est tenue tous les mois avec différentes interventions dans les instances de l'établissement pour promouvoir le dispositif.
- **Poursuivre et renforcer l'implication des représentants des usagers dans la dynamique qualité du CHU :**
  - Il a été proposé aux représentants des usagers d'intégrer la commission de coordination qualité et gestion des risques et d'intégrer le comité d'éthique.

## Renforcer le rôle du CHU dans le champ de la prévention et la promotion de la santé, en impliquant les usagers

### ● **Poursuivre l'intégration des représentants des usagers dans la démarche "hôpital promoteur en santé" :**

- Les représentants des usagers ont été invités à participer au comité de suivi "Hôpital promoteur de santé".

### ● **Relancer l'implication des usagers dans la démarche hôpital sans tabac :**

- Un comité de pilotage "Hôpital sans tabac" s'est tenu en mai 2024.

### ● **Poursuivre et renforcer l'implication des représentants des usagers dans la démarche développement durable :**

- Il a été proposé aux médiateurs et aux représentants des usagers d'intégrer les groupes de travail portant sur la mobilité (projet vélo), le bon usage du linge au CHU et l'environnement bas carbone.

## Améliorer les conditions d'accès aux sites du CHU (circulation, stationnement, transports...)

### ● **Promouvoir la navette gratuite du CHU et en fiabiliser la qualité de service :**

- Une réflexion sur cet item n'a pu être engagée en 2024.

### ● **Continuer la démarche d'inclusion des RU dans la définition de la configuration des espaces patients du nouveau CHU :**

- Des informations relatives au schéma directeur, à l'état d'avancement du centre chirurgical et interventionnel (CCI), du futur bâtiment "femme-enfant" ont été régulièrement présentées aux membres de la commission des usagers en 2024.

## **Donner davantage de visibilité aux usagers et aux professionnels sur l'existence et le rôle des RU / médiateurs**

- **Mettre en place une maison de l'engagement des usagers au CHU**, permettant entre autres d'organiser des permanences des représentants des usagers :
  - Les représentants des usagers ont participé à la réflexion sur la création d'une maison des usagers suite à l'appel à manifestations d'intérêts (AMI) lancé par l'Agence régionale de santé.
- **Organiser une "tournée des services" par les représentants de usagers**, afin de leur permettre de se faire connaître des usagers et des professionnels :
  - Au regard de l'ouverture du CCI, cette action a été reportée en 2025.
- **Poursuivre et développer les interventions des représentants des usagers dans la formation initiale des professionnels médicaux et soignants**, ainsi qu'au cours des journées d'accueil des nouveaux arrivants (dont les internes) :
  - Des interventions ont été organisées à l'occasion de l'accueil des nouveaux arrivants (juin 2024), la Journée européenne des droits en santé (juin 2024), l'accueil des nouveaux internes (octobre 2024) et auprès des étudiants du master Infirmier en pratiques avancées.
- **Participer à la refonte de l'affichage à destination des patients**, avec une promotion accrue du rôle des RU :
  - Une plaquette d'information sur le rôle des représentants des usagers et des médiateurs avec trombinoscope a été élaborée pour un affichage dans les services.
  - Dans le cadre de l'ouverture du CCI, un groupe de travail sur l'affichage, intégrant des représentants des usagers, a été régulièrement mobilisé.

## **RECOMMANDATIONS FORMULÉES PAR LA COMMISSION DES USAGERS POUR L'ANNÉE 2025**

Au regard des éléments portés à leur connaissance, notamment l'analyse des plaintes et réclamations, les résultats du recueil de la satisfaction patient, le bilan des médiations, les indicateurs de qualité et de sécurité des soins ainsi que les suites données aux recommandations émises en 2024, les membres de la commission des usagers ont souhaité reconduire leurs engagements pour l'année 2025 avec les actions prioritaires suivantes.

### **Poursuivre l'engagement du CHU dans le respect et la promotion des droits des patients**

- **Améliorer la qualité de l'information délivrée au patient :**
  - Inscrire la formation FALC au plan de formation proposé par le service de formation professionnelle.
  - Participer à la formation flash sur l'accessibilité universelle proposée par l'ADAPEI et le service de génétique.
  - Poursuivre les groupes de travail en lien avec le centre chirurgical et interventionnel (CCI) : retour d'expérience sur l'affichage, l'accueil, les modalités de convocation des patients, etc.
- **Veiller au respect du libre choix du patient dans le cadre d'une décision médicale partagée :**
  - Promouvoir le plan de formations du CAPPs auprès des professionnels de santé.
  - Participer au 5<sup>e</sup> colloque national sur l'engagement des patients dans les formations en santé.
  - Participer à la Journée territoriale des soins.

- **Mener une démarche proactive de sensibilisation et d'incitation à la rédaction des directives anticipées par les patients :**
  - Favoriser la communication du formulaire de déclaration des directives anticipées avec les convocations.
  - Participer à la semaine thématique sur l'éthique et la bientraitance et travailler les liens avec l'EHPAD et le conseil de vie sociale.
  - Favoriser la construction d'outils et de formations sur les directives anticipées.
- **Promouvoir le rôle de la personne de confiance auprès des professionnels :**
  - Reconduire des temps dédiés d'information et sensibilisation

### Poursuivre les efforts de fluidification des parcours de soins, avec une attention particulière sur l'organisation de la sortie des patients

- **Anticiper la sortie au plus tôt, et dès l'admission lorsque c'est possible :**
  - Faire un état des lieux sur la thématique de la sortie.
  - Favoriser l'implication des familles, des proches et des aidants dans l'organisation de la sortie pour s'assurer de la bonne compréhension des informations.
- **Améliorer la qualité, l'exhaustivité et le délai de rédaction de la lettre de liaison à la sortie (LLS) :**
  - Poursuivre des temps d'information auprès des services.
- **Faire un état des lieux sur l'usage de la fiche de liaison à la sortie à destination des structures d'aval.**

### Renforcer la place et l'accompagnement des aidants :

- **Définir une procédure d'accueil et d'accompagnement de l'aidant au CHU/une charte de l'aidant.**
- **Améliorer l'identification et l'orientation des aidants, en valorisant les solutions d'appui aux aidants (associations de soutien, services de répit) :**
  - Renforcer l'information sur les plateformes de "répit" pour les aidants.

### Améliorer l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

- **Promouvoir et mettre en œuvre les actions du plan handicap.**
- **Participer au comité départemental de suivi de la charte Romain Jacob et en décliner les orientations au sein de l'établissement.**
- **Structurer l'équipe des référents handicap du CHU.**

### Poursuivre et accentuer la dynamique de promotion et de développement de l'engagement des usagers et du partenariat patient

- **Poursuivre la structuration institutionnelle de l'engagement et du partenariat patient, et déployer le dispositif PEPITES (Partenariat entre les patients, les aidants et les professionnels de santé).**
  - Favoriser le recrutement du poste de coordinateur du dispositif PETITES.
- **Favoriser l'implication des représentants des usagers dans les démarches institutionnelles structurantes (ex. : projet #NouveauCHURennes, démarches développement durable...) :**
  - Impliquer les usagers dans le groupe de travail en lien avec le futur bâtiment "femme-mère-enfant".

- Impliquer les usagers dans la commission transformation écologique.
- **Poursuivre et renforcer l'implication des représentants des usagers dans la dynamique qualité du CHU :**
  - Informer sur les évolutions des exigences de la certification.
  - Définir, en lien avec les membres de la commission des usagers (CDU), des modalités concrètes d'implication de l'instance dans les différentes étapes de préparation à la certification.
  - Rendre la commission des usagers actrice de la préparation de la certification, notamment sur l'information aux professionnels.

### Renforcer le rôle du CHU dans le champ de la prévention et la promotion de la santé, en impliquant les usagers

- **Poursuivre l'intégration des représentants des usagers dans la démarche "hôpital promoteur en santé" :**
  - Intégrer les membres de la commission des usagers dans les groupes de travail liés à la démarche "Hôpital promoteur en santé".
  - Réaliser une information régulière de l'avancée de la démarche en commission des usagers.
- **Relancer l'implication des usagers dans la démarche hôpital sans tabac :**
  - Impliquer des membres de la commission des usagers dans les actions de sensibilisation des professionnels sur l'arrêt du tabac.
- **Poursuivre et renforcer l'implication des représentants des usagers dans la démarche développement durable.**
- **Relancer les "mardi santé" :**
  - Poursuivre l'information sur les directives anticipées, la fin de vie, l'organisation des soins.
  - Solliciter une personne qualifiée pour des informations intéressant le grand public.
  - Organiser une semaine thématique "éthique et bien-traitance".
  - Promouvoir la pratique sportive.
  - Envisager une collaboration avec l'Université du temps libre.

### Améliorer les conditions d'accès aux sites du CHU (circulation, stationnement, transports...)

- **Poursuivre l'implication des usagers dans la politique de mobilité durable et inclusive du CHU**
- **Promouvoir la navette gratuite du CHU et en fiabiliser la qualité de service :**
  - Favoriser l'information sur l'existence de la navette (convocations - documents remis aux patients).
  - Veiller à l'information sur l'accessibilité des patients au CHU.
- **Associer les Représentants des usagers dans la définition des besoins et dans la conception du bâtiment de services (futur bâtiment sur le Parking P4) :**
  - Informer et impliquer la commission des usagers dans la réflexion relative à la conception du futur bâtiment de services.
- **Continuer la démarche d'inclusion des RU dans la définition de la configuration des espaces patients du nouveau CHU :**
  - Informer et impliquer les membres de la commission des usagers dans la définition de l'aménagement des espaces destinés aux usagers au sein de l'établissement (lieux d'accueil, d'attente, de circulation).

## Donner davantage de visibilité aux usagers et aux professionnels sur l'existence et le rôle des RU / médiateurs

---

- **Mettre en place une maison de l'engagement des usagers au CHU, permettant entre autres d'organiser des permanences des représentants des usagers.**
- **Organiser une "tournee des services" par les représentants de usagers, afin de leur permettre de se faire connaitre des usagers et des professionnels.**
- **Poursuivre et développer les interventions des représentants des usagers dans la formation initiale des professionnels médicaux et soignants, ainsi qu'au cours des journées d'accueil des nouveaux arrivants (dont les internes).**
- **Participer à la refonte de l'affichage à destination des patients, avec une promotion accrue du rôle des RU :**
  - Afficher la plaquette d'information sur le rôle des représentants des usagers et des médiateurs dans les services.

## CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE RENNES

2, rue Henri Le Guilloux / 35033 Rennes cedex 9

Tél. : 02 99 28 43 21

[www.chu-rennes.fr](http://www.chu-rennes.fr)

